



# Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre  
Plejecenter Toftegården

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre  
Januar 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete center.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Kathinka Skovbye Eriksen  
Manager  
Mobil: 2429 5032  
Mail: [kse@bdo.dk](mailto:kse@bdo.dk)  
Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Toftegården, Nygade 2, 9632 Møltrup
Leder: Anni Søby Rasmussen
Antal pladser: 27 boliger, heraf en enhed for borgere med demenslidelse
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 18. januar 2021, kl.08.30 - 12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder og teamleder</li><li>• To borgere</li><li>• Fire medarbejdere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser, at COVID-19 har fyldt en del, hvor der ledelsesmæssigt har været et målrettet fokus på at sikre bedst mulig løsning af kerneopgaven. Ledelsen har løbende opdateret retningslinjer om korrekt brug af værnemidler og besøgsrestriktioner og oplever, at borgerne generelt har taget situationen med ro. Medarbejderne har hyppigt rådført sig med ledelsen på mistanke om COVID-19 symptomer og har ageret meget ansvarsbevidst i hele perioden. Der har været mindre smitteudbrud ad flere omgange, hvor ledelsen har været i tæt dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed og den tilknyttede læge. Det altoverskyggende fokus har derfor i flere måneder været at sikre plejen og omsorgen for borgerne, inddæmning af smitte og forebyggelse.</p> <p>Personalesituationen er påvirket af flere langtidssygemeldinger. Medarbejderne har således arbejdet på tværs af afdelingerne, og der er faste afløsere tilknyttet. Med mellemrum anvendes vikarkorps.</p> <p>Tilsynet foretages - ud fra et forsigtighedsprincip - på de to somatiske afdelinger, idet demensafsnittets særlige foranstaltninger i forbindelse med smitteudbrud netop er ophævet.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Ledelsen redegør for, hvordan de ved hjælp af en konkret handleplan har arbejdet konstruktivt med sidste års anbefalinger. Tilsynet bemærker, at en enkelt anbefaling vedrørende rengøring af borgernes hjælpemidler fortsat er relevant.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Toftegården. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Toftegårdens engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer endvidere, at der arbejdes målrettet og engageret på at skabe strukturer og rammer for et meningsfyldt hverdagsliv for borgerne.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### Anbefalinger

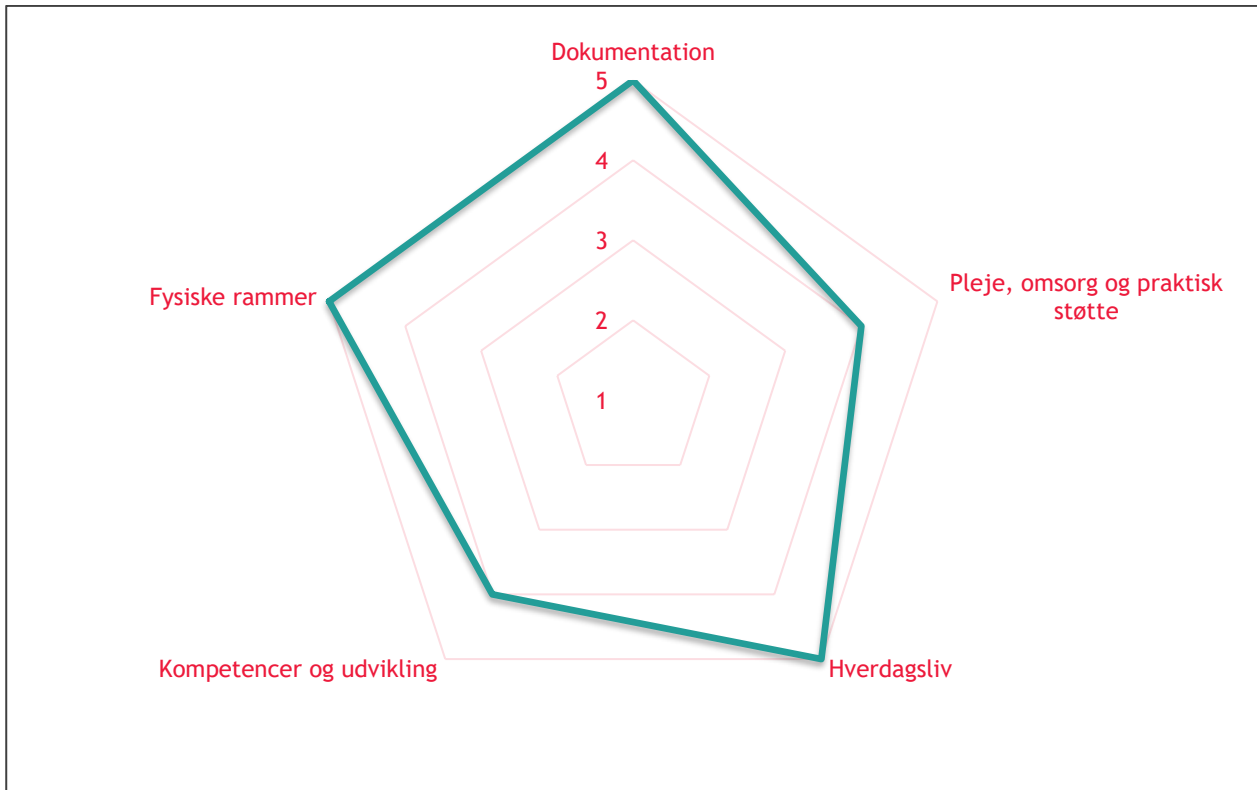
1. Tilsynet anbefaler, at borgernes hjælpemidler, herunder rollatorer, i alle tilfælde er rengjorte.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes behov og ønsker for teammødet og kompetenceudvikling.

### 2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.





## 2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne. Der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling, bl.a. ved regelmæssig audit.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger og tilstande er opdaterede. Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og roser medarbejderne for deres hjælpsomhed. En borger bemærker desuden, at alle borgere behandles venligt.</p> <p>Plejecentret sikrer borgerne den relevante pleje, omsorg og kontinuitet med faste medarbejderteams, kontaktpersonsordning og tavlemøder. Det beskedne antal borgere i de to afdelinger bevirker ifølge medarbejderne, at alle varetager plejen, og der løbende pågår uformel faglig sparring - bl.a. med afløsere.</p> <p>Teammøder bidrager til overblik og fælles drøftelser, og samarbejdspartnere deltager ved behov med positivt udbytte.</p>

	<p>En medarbejder oplever det dog frustrerende, at ikke alle medarbejdere fra de øvrige vagtlag deltager i teammøder, idet interne aftaler således ikke kendes og overholdes. Ligeledes ønskes, at plejehjemslægen deltager på begge afdelingers teammøder for at styrke den helhedsorienterede indsats på hele centret.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne kan med hverdagstermer redegøre for rehabiliterende indsatser i bl.a. morgenplejen. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forbindelse med ernæringsbehov og mobilisering.</p> <p>Tilsynet observerer i en afdeling flere hjælpemidler, der trænger til at blive renset.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en god hverdag og er tilfredse med den aktivitet, der tilbydes. De oplever, at medarbejderne respekterer deres ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de tilstræber et genkendeligt og trygt hverdagsliv, som før COVID-19, og erfarer, at de fleste borgere har profiteret godt af den ro og mindre stimuli, besøgsrestriktioner bl.a. har medført. To faste aktivitetsmedarbejdere står for aktivitet i eftermiddags- og aftentimer samt weekender, som opleves som en stor gevinst for alle. Regeringens sommerpakke har desuden bidraget til flere fornøjelige stunder og ture ud af huset.</p> <p>Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de sikrer en værdig og respektfuld tilgang til borgerne i forhold til deres forskelligartede behov og kognitive funktionsevne.</p> <p>Maden vurderes af borgerne som almindelig god mad. Måltiderne indtages for de fleste borgeres vedkommende i fællesrummet, og opleves som hyggelige sociale stunder. "Det gode måltid" praktiseres ifølge medarbejderne ved hjælp af rolige rammer, nærvær og pædagogiske måltider. De beskriver et generelt godt samarbejde med centrets køkken, hvor ernæringsindsatser og særskilte ønsker tilgodeses.</p> <p>Tilsynet observerer, at kommunikation og adfærd er imødekommende.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen vurderer, at de nødvendige kompetencer samlet set er til stede i medarbejdergruppen. Samtidig erkender de, at flere langtidssygemeldte medarbejdere har medført en vis ustabilitet og et nødvendigt højt brug af afløsere, som dog ofte er kendte i huset. Det vægtes højt, at nye medarbejdere og afløsere oplæres grundigt til opgaverne og følges tæt, indtil de føler sig trygge, hvilket understøttes af en ny medarbejders oplevelse.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der fokus på faglig udvikling og vidensdeling på tværs i medarbejdergruppen. Bl.a. forestår fagkoordinator aktuelt undervisning i "De kognitive funktioner", som endnu ikke er implementeret fuldt ud grundet COVID-19. Kommunens kompetencekurser forventes at starte op til foråret, og to medarbejdere har netop - med stort udbytte - deltaget i et webinar omkring pårørende-samarbejde. Viden herfra deles med kollegaer på næstkommende teammøde.</p> <p>Medarbejderne oplever at have relevante faglige kompetencer, omend en medarbejder efterspørger mere viden inden for demens i kraft af et øget antal borgere med svære kognitive problemstillinger på den almene afdeling. Der er ligeledes et stort ønske om at kunne rekvirere kommunens demenskonsulent i komplekse situationer. Yderligere tilkendes gives en travl hverdag med mange opgaver til følge og afløsere, som ikke alle vurderes lige kompetente.</p>

	Ledelsen beskrives af medarbejderne som meget lydhor, og der udvises stor anerkendelse for den ledelsesmæssige indsats i forbindelse med COVID-19 smitteudbruddet.
Tema 5: Fysiske rammer  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget glade for at bo på Toftegården, og de udtrykker stor tilfredshed med deres boligforhold og fællesfaciliteter.</p> <p>De fysiske rammer såvel indendørs som udendørs imødekommer ifølge medarbejderne målgruppernes behov og understøtter borgernes trivsel. Lejlighederne er rummelige og udmærket egnede i forhold til brug af hjælpemidler.</p> <p>Fællesarealer er hjemlige og velindrettede med små nicher. Billeder fra "gammel tid" pryder de lange gange og er afstedkommet via et lokalt samarbejde "Glemmer du, husker vi". Ledelsen tilføjer, at billederne bringer mange minder og smil frem hos beboerne.</p> <p>Den centrale gårdhave virker indbydende med beplantning og bidrager ifølge teamleder til øget fællesskab på de varme dage.</p>

## 2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle beboere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af beboere</li> <li>• Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af beboere</li> <li>• En del af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	<p>Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af beboere</li> <li>• Få af elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>

I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af beboerne</li></ul>
--------------------------------------	-----------------------------	---



## OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.